

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2001-283104

(43)Date of publication of application : 12.10.2001

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

(21)Application number : 2000-099776

(71)Applicant : HORIBA LTD

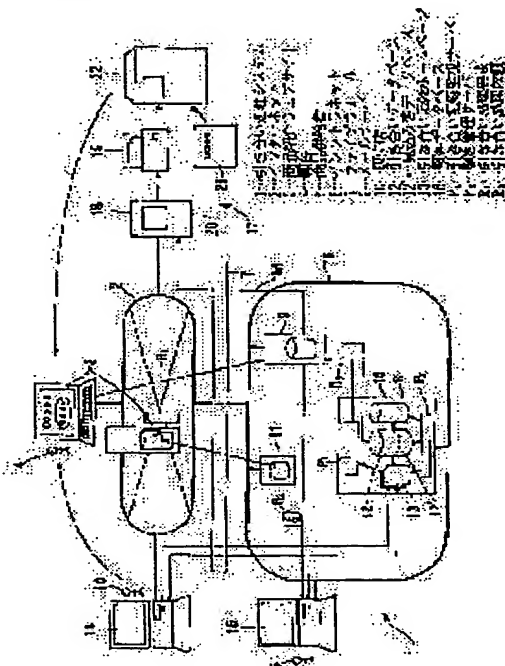
(22)Date of filing : 31.03.2000

(72)Inventor : KAWACHI EIJI

(54) INQUIRY PROCESSING SYSTEM AND INQUIRY PROCESSING METHOD**(57)Abstract:**

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide an inquiry processing system and method capable of surely supporting an inquiry processing request issued from a merchandise introduction home page for linking it to order reception.

SOLUTION: This system is provided with a merchandise introduction web site 3 on an Internet 2 capable of inputting an inquiry request R1 from a customer 4, an Intranet 6 arranged at a merchandise supplier 5 side and connected through a fire wall 7 to the Internet 2, an inquiry data base 12 to be prepared on the Intranet 6 by gathering the inquiry requests R1 inputted from the customer 4 through the merchandise introduction web site 3 in a batch, and an inquiry recording home page 13 for recording the inquiry information on the customer 4 for each inquiry processing request R1 of each customer 4 prepared on the Intranet 6 based on the inquiry data base 12.

**LEGAL STATUS**

[Date of request for examination]

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of extinction of right]

Partial English Translation of JP2001-283104(A)

[0047] On the other hand, the management server 8 for inquiry processing includes a customer management server program P_2 , which checks an input part of "reach/not reach an agreement on the business" 13f in an inquiry recording web page 13, and deletes the inquiry recording web page 13 after completion of inquiry processing activities. That is, as long as the web page 13 is present, an outlet 10 can never fail to continue business activities to a customer 4. This lessens the possibility of missing a sales opportunity.

[0048] Further, of all the inquiry processing requests R_1 recorded in the inquiry database 12, the customer management server program P_2 has a function of registering in potential customer database 12' information of those for which an agreement on the business has not been reached. Furthermore, the customer management server program P_2 has a function of opening the inquiry recording web page 13 again for a customer 4 registered in the potential customer database 12' after a lapse of a predetermined period, for example, 6 months after the registration, and sending outlets in charge an e-mail requesting the inquiry processing R_3 , which instructs them to execute the business activities to the potential customers 4. In the present example, the predetermined period before re-starting the business activities to the potential customers is set to

about 6 months. However, according to the present invention, the length of the period is not limitative.

[0049] Therefore, even if the outlet 10 inputs "deferment of acceptance of order" in the input part for checking "reach/not reach an agreement on the business" 13f to complete the business activities, the business activities are automatically started again after the lapse of the predetermined period.

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開2001-283104

(P2001-283104A)

(43) 公開日 平成13年10月12日 (2001. 10. 12)

(51) IntCl. ⁷	識別記号	F I	ターミナル* (参考)
G 0 6 F 17/60	3 3 0	G 0 6 F 17/60	3 3 0
	Z E C		Z E C
	3 1 0		3 1 0 E
	3 1 8		3 1 8 H

審査請求 未請求 請求項の数10 O L (全 11 頁)

(21) 出願番号 特願2000-99776(P2000-99776)

(22) 出願日 平成12年3月31日 (2000. 3. 31)

(71) 出願人 000155023

株式会社堀場製作所

京都府京都市南区吉祥院宮の東町2番地

(72) 発明者 河内 英司

京都府京都市南区吉祥院宮の東町2番地

株式会社堀場製作所内

(74) 代理人 100074273

弁理士 藤本 英夫

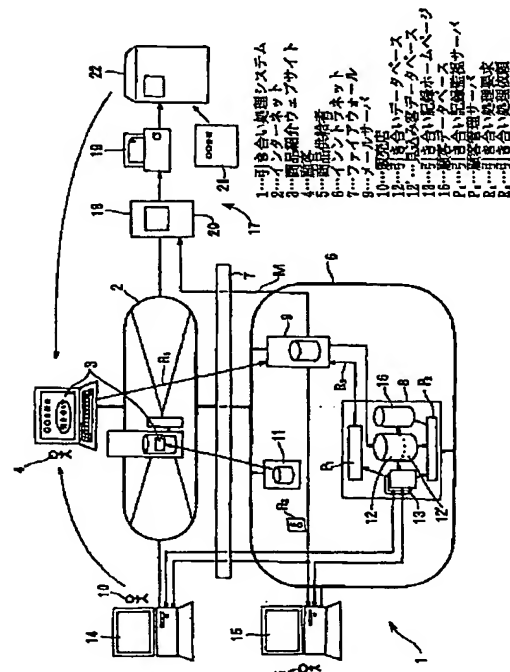
Fターム(参考) 5B049 BB11 CC05 CC08 FF01 GG02

(54) 【発明の名称】 引き合い処理システムおよび引き合い処理方法

(57) 【要約】

【課題】 商品紹介ホームページから寄せられた引き合い処理請求を的確に支援して、受注に結び付ける引き合い処理システムおよび引き合い処理方法を提供する。

【解決手段】 顧客4からの引き合い要求R_iを入力可能とするインターネット2上の商品紹介ウェブサイト3と、商品供給者5側に設けられ前記インターネット2に対してファイアウォール7を介して接続されるイントラネット6と、前記商品紹介ウェブサイト3を介して顧客4が入力した引き合い要求R_iをまとめて前記イントラネット6上に作成される引き合いデータベース12と、この引き合いデータベース12をもとにイントラネット6上に作成された各顧客4の引き合い処理請求R_iごとに顧客4にの引き合い情報を記録する引き合い記録ホームページ13とを有する。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 顧客からの引き合い処理要求を入力可能とするインターネット上の商品紹介ウェブサイトと、商品のメーカなどの商品供給者側に設けられ前記インターネットに対してファイアウォールを介して接続されるイントラネットと、前記商品紹介ウェブサイトを通じて顧客が入力した引き合い処理要求をまとめて前記イントラネット上に作成される引き合いデータベースと、この引き合いデータベースをもとにイントラネット上に作成された各顧客の引き合い処理要求ごとに顧客の引き合い情報を記録する引き合い記録ホームページとを有することを特徴とする引き合い処理システム。

【請求項2】 少なくとも前記引き合い記録ホームページへのアクセス方法および顧客の引き合い処理要求を明示する引き合い処理依頼の電子メールを担当する商品の販売店に送信するメールサーバと、前記ファイアウォールが少なくとも前記商品の販売店側から前記引き合い記録ホームページへのアクセスを可能とする機能とを有する請求項1に記載の引き合い処理システム。

【請求項3】 前記引き合い記録ホームページに対する引き合い記録の書き込み状況を監視し、所定の期間以上新たな情報が書き込まれていない引き合い記録ホームページの担当である販売店に、営業活動を指示する電子メールを送信する引き合い記録監視サーバを有する請求項1または2に記載の引き合い処理システム。

【請求項4】 前記イントラネットが商品受注後に引き合い記録ホームページを削除する顧客管理サーバを有し、この顧客管理サーバが前記引き合いデータベースに記録されている引き合い処理要求を顧客データベースに登録する機能を有する請求項1～3の何れかに記載の引き合い処理システム。

【請求項5】 前記イントラネットが引き合い処理活動終了後に引き合い記録ホームページを削除する顧客管理サーバを有し、この顧客管理サーバが前記引き合いデータベースに記録されている引き合い処理要求を見込み客データベースに登録する機能と、この見込み客データベースに登録された後の所定期間の経過後に、再び前記引き合い記録ホームページを開設すると共に、担当する販売店に営業活動を指示する電子メールを送信する機能を有する請求項1～3の何れかに記載の引き合い処理システム。

【請求項6】 顧客からの引き合い処理要求を入力可能とする商品紹介ウェブサイトをインターネット上で運営し、この商品紹介ウェブサイトを介して顧客からの引き合い処理要求があったときに、この引き合い処理要求をまとめて商品供給者側に設けられたイントラネット上に引き合いデータベースと、各顧客ごとに引き合い情報を記録する引き合い記録ホームページとを作成する一方、イントラネットに前記販売店が前記引き合い記録ホームページにアクセス可能とするファイアウォールを形成し

て、引き合い記録ホームページを介して商品供給者側と販売店との情報交換を行なうことを特徴とする引き合い処理方法。

【請求項7】 前記引き合い記録ホームページの作成に伴って、少なくともこの引き合い記録ホームページへのアクセス方法および顧客の引き合い処理要求を明示する引き合い処理依頼の電子メールを商品の販売店に送信する請求項6に記載の引き合い処理方法。

【請求項8】 前記イントラネット内に前記引き合い記録ホームページに対する引き合い記録の書き込み状況を監視する引き合い記録監視サーバを設けて、この引き合い記録監視サーバが所定の期間を過ぎても新たな情報の書き込まれていない引き合い記録ホームページを見い出すと、この引き合い記録ホームページの担当である販売店に営業活動を指示する電子メールを送信する請求項6または7に記載の引き合い処理方法。

【請求項9】 前記イントラネットに顧客管理サーバを形成し、この顧客管理サーバが商品受注後に引き合い記録ホームページを削除すると共に、前記引き合いデータベースに記録されている引き合い処理要求を顧客データベースに登録する請求項6～8の何れかに記載の引き合い処理方法。

【請求項10】 前記イントラネットに顧客管理サーバを形成し、この顧客管理サーバが引き合い処理活動終了後に引き合い記録ホームページを削除すると共に、前記引き合いデータベースに記録されている引き合い処理要求を見込み客データベースに登録し、この見込み客データベースに登録された後の所定期間の経過後に、再び前記引き合い記録ホームページを開設すると共に、担当する販売店に営業活動を指示する電子メールを送信する請求項6～8の何れかに記載の引き合い処理方法。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】 本発明は、引き合い処理システムおよび引き合い処理方法に関する。

【0002】

【従来技術】 従来より、顧客は商品の紹介を行なうインターネット上のウェブサイトから、商品の購入見積り請求や、商品の資料やカタログの請求など、商品の引き合いに関する要求を電子メールなどを用いて行なうことがあった。商品供給者は顧客から受け取った電子メールをもとに顧客の住所などから担当する販売店（例えば、担当の特約販売店またはこの特約販売店の担当販売員）を定め、この担当の販売店に前記電子メールを転送して、顧客に対する営業を依頼していた。そして、担当販売店は前記電子メールを受け取ると、顧客に対して求められた引き合い処理活動を行うことにより、顧客の要望に応じていた。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】 しかしながら、前記従

来の引き合い処理の方法では、商品のメーカなどの商品供給者は担当販売店に電子メールを送付したのちに、どの程度の営業活動がなされているのかを確認することができなかった。そして、担当販売店は顧客の引き合い処理要求に直接的な対応はしていても、それ以上の営業活動がなされていない場合があり、これによって販売機会を逃す可能性があった。

【0004】また、商品の供給者には各顧客に接する機会がなく、顧客の要望に十分に答えることができないという問題もあった。すなわち、例えば商品が分析計のような多くのバリエーションを有する機械である場合には、商品に対する顧客の要望が多岐にわたるものである場合があり、商品の供給者であれば顧客の要望に対応する商品のバリエーションを供給できるにもかかわらず、担当販売店ではそこまでの判断をすることが難しかった。これによって、担当販売店は適切な対応を取ることができないことがあり、顧客にとっても供給者にとっても不利益の生じることがあった。

【0005】本発明はこのような実情を考慮に入れてなされたものであって、商品紹介ホームページから寄せられた引き合い処理活動を的確に支援して、受注に結び付ける引き合い処理システムおよび引き合い処理方法を提供することを目的としている。

【0006】

【課題を解決するための手段】本発明は上述の課題を解決するための手段を以下のように構成している。すなわち、本発明の引き合い処理システムは、顧客からの引き合い処理要求を入力可能とするインターネット上の商品紹介ウェブサイトと、商品のメーカなどの商品供給者側に設けられ前記インターネットに対してファイアウォールを介して接続されるイントラネットと、前記商品紹介ウェブサイトを通じて顧客が入力した引き合い処理要求をまとめて前記イントラネット上に作成される引き合いデータベースと、この引き合いデータベースをもとにイントラネット上に作成された各顧客の引き合い処理要求ごとに顧客の引き合い情報を記録する引き合い記録ホームページとを有することを特徴としている。

【0007】したがって、上記引き合い処理システムを用いることにより、顧客はインターネットに接続可能である一般的なブラウザを用いて公開されている商品紹介ウェブサイトから、気になる商品の引き合い請求を容易に行うことができる。販売店は前記引き合い記録ホームページにアクセスすることにより、引き合い処理活動を始めることができる。また、各引き合い処理要求ごとに引き合い記録ホームページが作成されるので、その後のデータ管理、アクセスが便利であり、顧客からの要求に迅速かつ的確に対応できる。

【0008】また、この引き合い記録ホームページを介して商品の供給者に対して密に連絡可能であり、顧客に関する情報や商品に関する供給者からの詳細情報を得る

ことができ、営業活動をより効果的に行うことができる。なお、本発明でいう販売店には商品の特約店および一般の店舗を含めこれらの店舗で営業活動をおこなう店員が含まれている。

【0009】さらに、商品供給者は社内のイントラネットに接続可能である一般的なブラウザを用いて各顧客の引き合い記録ホームページへアクセス可能である。したがって、商品供給者はこの引き合い記録ホームページを用いて各顧客に対する販売店側の対応記録を確認し管理できるので、販売店側の営業活動がどのようになされているのかを随時把握して、各販売店に的確な指示を与えることにより、その効率的な営業活動を支援できる。なお、本発明でいう供給者は商品のメーカ側の営業者のみならず、商品を流通させる経路となる流通業者であってもよい。

【0010】特に、商品のバリエーションが豊富にある分析計のような商品を扱う場合には、商品の詳細な設定を顧客に合わせて調節でき、顧客の要望に合わせた機能および価格にて商品を供給することができる。加えて、商品供給者はこの引き合い記録ホームページを確認することにより、顧客が商品に対してどのような要望を抱いているのか、といった顧客情報をできるだけ早い段階で確認することができ、今後の商品開発に役立てることができる。

【0011】前記引き合い処理システムが、少なくとも前記引き合い記録ホームページへのアクセス方法および顧客の引き合い処理要求を明示する引き合い処理依頼の電子メールを担当する商品の販売店に送信するメールサーバと、前記ファイアウォールが少なくとも前記商品の販売店側から前記引き合い記録ホームページへのアクセスを可能とする機能とを有する場合には、販売店はメールサーバから受け取った電子メールによって顧客の引き合い処理依頼を受け取ることにより、前記電子メールで受け取ったアクセス方法に従うだけで、インターネットに接続可能である一般的なブラウザを用いて商品供給者側のイントラネット内の引き合い記録ホームページへアクセス可能である。したがって、引き合いの割り振りを得ることができ、顧客からの要求に迅速に対応することができる。

【0012】前記引き合い記録ホームページに対する引き合い記録の書き込み状況を監視し、所定の期間以上新たな情報が書き込まれていない引き合い記録ホームページの担当である販売店に、営業活動を指示する電子メールを送信する引き合い記録監視サーバを有する場合には、各顧客に対する営業活動が十分になされていることを自動的に確認でき、これによって販売機会の拡大を図ることができる。

【0013】前記イントラネットが商品受注後に引き合い記録ホームページを削除する顧客管理サーバを有し、この顧客管理サーバが前記引き合いデータベースに記録

10

20

30

40

50

されている引き合い処理要求を顧客データベースに登録する機能を有する場合には、顧客データベースを用いることにより、得意先となっている顧客の情報を自動的に得ることができ、各顧客に対する新商品の宣伝に活用することができる。また、顧客の意見に重み付けをすることも可能である。

【0014】前記イントラネットが引き合い処理活動終了後に引き合い記録ホームページを削除する顧客管理サーバを有し、この顧客管理サーバが前記引き合いデータベースに登録されている引き合い処理要求を見込み客データベースに登録する機能と、この見込み客データベースに登録された後の所定期間の経過後に、再び前記引き合い記録ホームページを開設すると共に、担当する販売店に営業活動を指示する電子メールを送信する機能を有する場合には、各販売店に対して商品に関心を持つ顧客に対する適切な営業活動を指示することができ、その営業活動を支援することができる。

【0015】本発明の引き合い処理方法は、顧客からの引き合い処理要求を入力可能とする商品紹介ウェブサイトインターネット上で運営し、この商品紹介ウェブサイトを紹介して顧客からの引き合い処理要求があったときに、この引き合い処理要求をまとめて商品供給者側に設けられたイントラネット上に引き合いデータベースと、各顧客ごとに引き合い情報を記録する引き合い記録ホームページとを作成する一方、イントラネットに前記販売店が前記引き合い記録ホームページにアクセス可能とするファイアウォールを形成して、引き合い記録ホームページを介して商品供給者側と販売店との情報交換を行なうことを特徴としている。

【0016】

【発明の実施の形態】図1は本発明の引き合い処理システム1の一例を示す図である。図1において、2はインターネット、3はこのインターネット2上で運営される商品紹介ウェブサイト、4はこの商品紹介ウェブサイト3を閲覧する顧客、5は紹介される商品のメーカなどの商品供給者（本例では、メーカ側の営業担当者であり、以下、マネージャという）、6は前記インターネット2に対してファイアウォール7を介して接続される商品のメーカ（または商社）側のイントラネット、8は前記イントラネット6に接続される引き合い管理用サーバ、9は前記イントラネット6に接続されるメールサーバ、10は前記顧客の担当販売店（または各販売店に所属する担当販売員であり、以下、単に販売店という）、11は前記イントラネット6上に形成された販売店テリトリデータベースである。

【0017】図2は前記商品紹介ウェブサイト3の内容を概略的に示す図であり、例えば商品を紹介する内容を公開すると共に、顧客4からの引き合い処理要求を受ける引き合いボタン3bを有する商品紹介ページ3aと、顧客4がこの引き合いボタンを押すことによってジャン

プするユーザプロフィール4aおよび引き合い要求情報4bの入力ページ3cと、販売店の選択を可能とする販売店選別ページ3dとを有している。

【0018】なお、本明細書において「引き合い」と表現する行為は商品の購入に先立って商品に関する情報を求めるための商品購入の支援を行なうことを示している。そして、前記ユーザプロフィール4aには例えば顧客4の氏名、住所、会社名などの情報が含まれており、引き合い要求情報4bには例えば、商品の見積請求、商談請求、カタログ請求など種々の引き合いに関する情報が含まれる。

【0019】前記販売店選別ページ3dには、マネージャ5と直接的に取引するための直接取引希望ボタン3eと、担当販売店の選別を行わない自動選別ボタン3fと、各販売店を列挙した販売店プルダウンメニュー3gとを有している。したがって、顧客4が前記直接取引希望ボタン3eを押すことにより、顧客4はマネージャ5（すなわち、本例の場合商品のメーカ側の営業担当者）と直接的に引き合いを行うことができる。なお、以下の説明では顧客4が専ら販売店を介して、商品のカタログを請求したり、商品の引き合いを行う例を説明するが、本発明はこの点を限定するものではない。

【0020】顧客4が前記自動選別ボタン3fを押すと、前記入力ページ3cを介して入力されたユーザプロフィール4aをもとに（所在地または会社名を元に）前記販売店テリトリデータベース11から適当な販売店が適宜選別される。また、プルダウンメニュー3gを開いた場合には、前記ユーザプロフィール4aをもとに販売店テリトリデータベース11から適当な販売店を選んでこれを中心に前記販売店の一覧がプルダウンメニュー3gに開示され、顧客4はこの中から任意の販売店を選択可能となる。

【0021】なお、前記販売店テリトリデータベース11はイントラネット6上に設けられているので、前記商品紹介ウェブサイト3からの要求によって前記ファイアウォール7を介して読み出し可能としているが、本発明はこれに限定されるものではない。すなわち、販売店テリトリデータベース11をインターネット2上に設けたり、イントラネット6上の販売店テリトリデータベース11の一部をインターネット2上にも設けるようにしてもよい。

【0022】また、以下の説明において、イントラネット6内のサーバ8、9、11に対してアクセスするときには、SSLによる暗号化／複合化の処理を行って、その安全性を向上している。つまり、本引き合い処理システム1ではSSLを用いた階層認証による安全なネットワーク環境を形成している。

【0023】次いで、顧客4が販売店の選択を終えると、最後に送信ボタン3hを押すことにより、前記ユーザプロフィール4aや引き合い要求情報4bおよび選択

された担当販売店の情報（以下、引き合い処理要求R₁という）が前記メールサーバ9に転送される。なお、顧客4が販売店10の選択を行わずに前記送信ボタン3hを押した場合には、販売店10の選択はマネージャ5に一任される。

【0024】メールサーバ9では、前記引き合い処理要求R₁を同じイントラネット6上に形成された引き合い管理サーバ8に転送する。引き合い管理サーバ8は引き合い処理要求R₁を用いて引き合いに関する情報を引き出してこれをもとに、引き合いデータベース12を作成または追加し、この引き合いデータベース12をもとに前記顧客4に対応する引き合い記録ホームページ13（以下、単にホームページという）を各々作成する。

【0025】なお、前記商品紹介ウェブサイト3から入力された引き合い処理要求R₁は本例ではメールサーバ9を介して引き合い管理サーバ8に転送するようにしているが、これが直接的に引き合い管理サーバ8に入力されてもよい。

【0026】図3は前記引き合いデータベース12に蓄積される引き合い情報の一例を示す図である。この引き合い情報には前記ユーザプロフィール4aおよび、引き合い要求情報4bに加えて、引き合い情報登録日を示す日付情報4c、供給者5側の営業部記入情報4d、および、営業履歴4eなどを有している。

【0027】次いで、前記引き合い管理サーバ8は、インターネット2上からイントラネット6内のホームページ13を閲覧するためのアクセス手段（ホームページ13のURLやファイアウォール7を介してこれにアクセスするためのプロトコルおよび秘密鍵暗号など）を前記引き合い処理要求R₁に付加した引き合い処理依頼R₂を、前記メールサーバ9を介して各販売店10側の情報処理装置14およびマネージャ5側の情報処理装置15に電子メールの形で送信する。

【0028】図4は前記引き合い処理依頼R₂の電子メールの内容を示す図であって、前記電子メールにはホームページ13のURL13uが開示されており、この電子メールを受け取った販売店10またはマネージャ5は前記URL13uをクリックすることにより、前記ホームページ13にアクセス可能としている。

【0029】なお、本例ではマネージャ5側の情報処理装置15がイントラネット6内に接続されているので、これに送信される電子メールにはホームページ13にアクセスするためのプロトコルや秘密鍵暗号を添付する必要はない。また、販売店10が未定の場合は、図4に示した電子メールが、まずマネージャ5側に至り、この段階で、マネージャ5が前記ホームページ13にアクセスし、前記営業部記入情報4dを用いて販売店10を指定することによって、指定された販売店10に対して、引き合い処理依頼R₂の電子メールがメールサーバ9から自動送信されるように構成している。また、販売店10の

指定（選択）が顧客からあった場合でも、マネージャ5は販売店10を変更することができる。

【0030】図5は前記ホームページ13内の営業部記入欄13Aの一例を示す図であって、前記マネージャ5側で設定可能である営業部記入情報4dを入力可能としている。図5において、4d₁は受付担当するマネージャ5の氏名を入力する欄、4d₂は受け付けたことを確認するためのチェック入力部、4d₃は顧客4が選択しなかった場合にマネージャ5側で選択可能となる販売店10の入力部、4d₄は顧客4に対する営業評価を入力するチェック入力部である。

【0031】なお、前記営業評価のチェック入力部4d₄の入力は顧客4の会社名などから判断して引き合い処理活動の開始時点において行ってもよいが、引き合い処理が進行していくにつれて入力され、変更されていくものであってもよい。何れにしても、この営業評価によって今後の引き合い処理活動をどの程度継続する必要があるかを判断可能としている。

【0032】前記販売店10は予め引き合い処理システム1に対して、その販売店名、販売店の住所、および、各販売員の電子メールアドレスなどを登録し、これが前記販売店テリトリデータベース11に登録されている。また、各販売店10が複数人の販売員によって形成される場合には、各販売員10について、別々に登録作業を行って、その氏名、所属する販売店名、部署、販売店の住所、および、各販売員の電子メールアドレスなどを登録可能としている。加えて、本例では前記販売店10の登録時に、希望するパスワードを入力可能とし、ユーザ名は氏名やメールアドレスの中から抽出する。このようにすることにより、販売店10側でユーザ名およびパスワードを忘れることを防止している。

【0033】また、前記引き合い処理依頼R₂を受け取った販売店10は、前記引き合い処理依頼R₂の電子メールに含まれるプロトコルや秘密鍵暗号などを用いてインターネット2、ファイアウォール7、イントラネット6を介して担当する顧客4に対応する前記ホームページ13にアクセスできるようにすることにより、そのセキュリティを向上している。なお、セキュリティに問題がない場合には前記プロトコルや秘密鍵暗号の省略を行ってもよい。

【0034】一方、マネージャ5側においても、引き合い処理依頼R₂を受け取ることににより、前記ホームページ13に対してアクセス可能となる。そして、以後マネージャ5はこのホームページ13を介することにより、顧客4に対する販売店10の対応状況について把握して、適切なアドバイスを与えるなどしてこの営業活動を支援することができる。

【0035】すなわち、前記販売店10は前記引き合い処理依頼R₂を受け取ることににより、引き合い情報4bを各販売員に通知し、各販売員は担当する顧客4に対し

て、その引き合い情報4bに基づく営業活動を開始することができ、顧客4にとっては迅速な対応を得ることができる。なお、各販売員毎に前記登録作業を行っている場合は、各販売員は引き合い処理依頼R_iを直に受け取ることができる。

【0036】そして、販売店10は顧客に対して行った営業の対応記録や商談結果などを、営業日報として前記ホームページ13に書き込むことができる。なお、このとき、顧客4が商品に対して持っている疑問点や要望などを前記ホームページ13に書き込むことも可能である。

【0037】図6は前記ホームページ13内の販売店記入欄13Bの一例を開示するものである。そして、販売店記入欄13Bは、例えば、カタログ送付状況13a、電話対応13b、ファックス対応13c、メール対応13d、見積り提出チェック13eなどの情報入力部に加え、商談成立／不成立チェック13fの入力部などの営業履歴と、送信ボタン13gとを有している。また、各情報入力部13b～13fの入力部には、その日付けを入力する部分とその詳細な内容を入力する部分を有して

いる。

【0038】したがって、販売店10は前記ホームページ13を開いて各入力部13b～13fに必要な事項を入力した後に、送信ボタン13gを押すことにより、引き合い情報4bを更新して、顧客4に対する営業状態を報告することができる。また、ここで更新された引き合い情報4bは、その都度マネージャ5に送信される。

【0039】一方、マネージャ5側では前記引き合い処理依頼R_iの電子メールを受け取ることにより、前記ホームページ13を閲覧し、各顧客4に対して行われている営業内容を確認することができる。そして、各顧客4に対して適切な営業活動を支援するための指示を、前記ホームページ13に書き加えることができる。

【0040】つまり、特に分析計のようなバリエーションが豊富にある商品の場合には、顧客4の要望にかなうように、仕様を調節して商品を供給したり、顧客4の要望にかなう別の商品を紹介するように営業活動を指示することも可能となる。すなわち、販売店では商品に関する最新の詳細な情報を常に把握する販売員を育成することに多くの時間や労力を用いる必要もなく、その負担を少なくすることができる。

【0041】加えて、本例の引き合い処理システムでは、各販売店10が自社の引き合い情報の一覧を出力可能としている。図7は各販売店10から供給者5側の引き合い紹介サービスのウェブサイトを通して、自社の引き合い情報の一覧Lを出力した状態を示す図である。この引き合い紹介サービスのウェブサイトは前記引き合い管理サーバ8によって制御されており、各販売店10が自社の引き合い情報だけを閲覧可能とし、他の販売店の引き合い情報については閲覧できないように、各引き合

い情報の販売店10名のデータを用いて制御している。

【0042】なお、図7に示す引き合い情報の一覧Lでは、例えば、引き合い処理依頼を受けている受付日L₁、商品一覧L₂、顧客一覧L₃、確認状況一覧L₄、カタログ送付の要否L₅、カタログ送付状況の一覧L₆などを表示しており、各販売店10（または販売員）がすべき仕事の状況を一目で把握できるようにしている。

【0043】また、上述した引き合い処理システム1を用いることにより、商品の供給者側においては、たとえ現時点では顧客4の要望に応えられなくても、次期商品の開発の際に顧客4の要望に合わせて商品を開発することが可能となる。つまり、早い次期に商品に対する顧客4の要望を知ることができ、商品の生産数を調節したり、次期商品に対する課題を得ることができる。

【0044】一方、図1に示す引き合い管理用サーバ8内は、このホームページ13に対する引き合い記録の書き込み状況を定期的に監視する引き合い記録監視サーバプログラムP₁を有している。この引き合い記録監視サーバプログラムP₁は前記ホームページ13の中から、例えば1週間程度の所定の期間の間、アクセスされていないものを捜し出し、顧客4に対するカタログ送付、電話対応、ファックス対応、メール対応、見積り提出などの営業活動がなされていない場合に、そのホームページの担当である販売店に、営業活動を指示する電子メールR_jを送信する。なお、この電子メールR_jにも、図4に示した引き合い処理依頼R_iの電子メールと同様にホームページ13のURL13uが記載されている。

【0045】前記引き合い記録監視サーバプログラムP₁は例えば毎日の午前8時に引き合い情報の確認を行い、毎週日曜日の午前2時に見積り状況の確認を行い、毎週日曜日の午前1時にカタログ送付状況の確認を行うようにプログラムされている。したがって、販売店10は前記引き合い処理依頼R_iの電子メールを受け損なっていたり、顧客4に対する営業活動を忘れていたとしても、営業活動を間違いなく続けることができる。なお、前記引き合い記録監視サーバプログラムP₁がホームページ13に対する引き合い記録の書き込み状況を監視するための所定期間の長さは1週間に限定されるものではないことはいふまでもない。

【0046】上述のようにして、営業活動が行われると、前記販売店10は最終的に、ホームページ13の中の前記商談成立／不成立チェック13fの入力部に対して、受注完了、受注見送りおよびその理由、購入延期およびその期日を入力することになる。

【0047】一方、前記引き合い管理用サーバ8内には、ホームページ13の商談成立／不成立チェック13fの入力部を確認すると共に、引き合い処理活動終了後に引き合い記録ホームページ13を削除する顧客管理サーバプログラムP₂を有している。すなわち、前記ホー

10

20

30

40

50

ムページ13が存在する限り、販売店10は顧客4に対する営業活動を忘れることなく続けることができ、それだけ販売機会を逃すことを少なくすることができる。

【0048】さらに、前記顧客管理サーバプログラムP₂は前記引き合いデータベース12に記録されている引き合い処理要求R₁のうち商談不成立になったものを見込み客データベース12'に登録する機能を有する。また、前記見込み客データベース12'に登録された顧客4について登録後の例えば6カ月後などの所定期間の経過後に、再び前記引き合い記録ホームページ13を開設する機能と、担当する販売店に営業活動を指示する前記引き合い処理依頼の電子メールR₂を送信する機能とを有している。なお、本例では見込み客に対して営業活動を再開するための所定期間を6カ月程度としているが、本発明はこの期間の長さを限定するものではない。

【0049】したがって、販売店10は営業活動を終えるために、商談成立／不成立チェック13fの入力部に、受注見送りを記入したとしても、所定の期間において自動的に再び営業活動が再開される。

【0050】さらに、前記顧客管理サーバプログラムP₂は前記引き合いデータベース12に記録されている引き合い処理要求R₁のうち商談成立になったものを図1に示す顧客データベース16に登録する機能を有する。この顧客データベース16に登録された顧客4は、今後の新商品に関する情報を送付する宛て先として利用される。

【0051】図1において、17は印刷会社であって、18はこの印刷会社が所有するサーバ、19はこのサーバ18に接続されたプリンタ、20はこのサーバ18によって実行されるカタログ送付状印刷プログラム、21は商品のカタログ、22はカタログ21および送付状を入れる封筒である。前記カタログ送付状印刷プログラム20は、インターネット2を介して受けた電子メールMによって、自動的にプリンタ19を起動し、カタログの送付状を印刷するようにプログラムされている。なお、本発明は印刷会社17が商品の供給者5と別会社であることを限定するものではないことは言うまでもない。

【0052】すなわち、前記印刷会社17を引き合い処理システム1に組み入れることにより、商品の供給者は、前記顧客データベース16に登録された顧客4に対するカタログ21の送付を、前記印刷会社17に対する電子メールMの送信によって行なうことができる。なお、印刷会社17に対する電子メールMの送信は顧客4から引き合い処理要求R₁を受けた段階で、前記引き合い管理用サーバ8またはメールサーバ9から送信されるようにしてもよい。

【0053】

【発明の効果】以上説明したように、本発明の引き合い処理システムを用いることにより、顧客はインターネットに接続可能である一般的なブラウザを用いて公開され

ている商品紹介ウェブサイトから、気になる商品の引き合い請求を容易に行うことができ、販売店は、メールサーバから受け取った電子メールによって顧客の引き合い処理依頼を受け取ることにより、引き合いの割り振りを得て、顧客からの要求に迅速に対応することができる。

【0054】また、販売店は前記電子メールで受け取ったアクセス方法に従うだけで、インターネットに接続可能である一般的なブラウザを用いて商品供給者側のイントラネット内の引き合い記録ホームページへアクセス可能である。したがって、この引き合い記録ホームページを介して商品の供給者に対して密に連絡可能であり、顧客に関する情報や商品に関する供給者からの詳細情報を得ることができ、営業活動をより効果的に行うことができる。

【0055】さらに、商品供給者は社内のイントラネットに接続可能である一般的なブラウザを用いて各顧客の引き合い記録ホームページへアクセス可能である。したがって、商品供給者はこの引き合い記録ホームページを用いて各顧客に対する販売店側の対応記録を確認し管理できるので、販売店側の営業活動がどのようになされているのかに応じて各販売店に適切な指示を与えることにより、その効率的な営業活動を支援できる。なお、本発明で言う供給者は商品のメーカ側の営業者のみならず、商品を流通させる経路となる流通業者であってもよい。

【0056】特に、商品のバリエーションが豊富にある分析計のような商品を扱う場合には、商品の詳細な設定を顧客に合わせて調節でき、顧客の要望に合わせた機能および価格にて商品を供給することができる。加えて、商品供給者はこの引き合い記録ホームページを確認することにより、顧客が商品に対してどのような要望を抱いているのか、といった顧客情報をできるだけ早い段階で確認することができ、今後の商品開発に役立てることができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の引き合い処理システムの一例を示す図である。

【図2】前記引き合い処理システムの一部を構成する商品紹介ウェブサイトの例を示す図である。

【図3】前記引き合い処理システムによって蓄積される引き合い情報の一例を示す図である。

【図4】前記引き合い処理システムによって送信される電子メールの例を開示する図である。

【図5】前記引き合い処理システムによって形成される引き合い記録ホームページの一例を示す図である。

【図6】前記引き合い処理システムによって形成される引き合い記録ホームページの一例を示す図である。

【図7】引き合い状況を確認するための引き合い情報一覧の例を開示する図である。

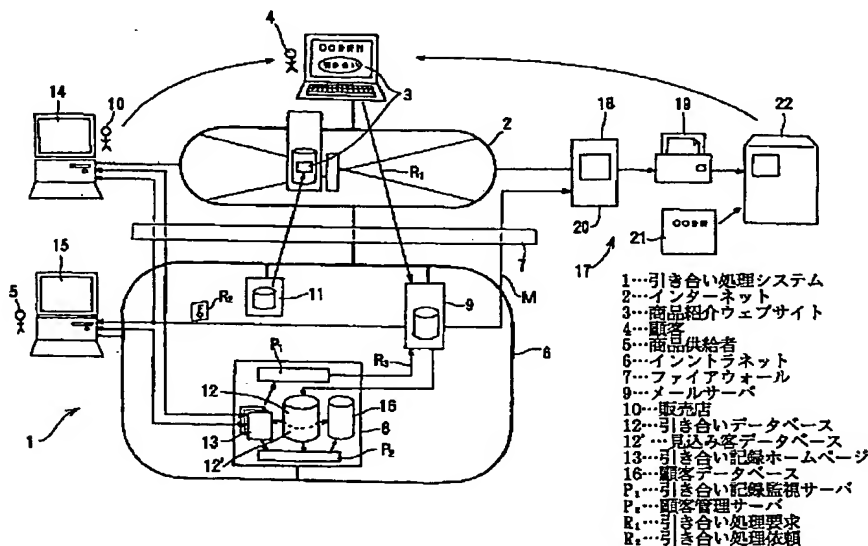
【符号の説明】

1…引き合い処理システム、2…インターネット、3…

14

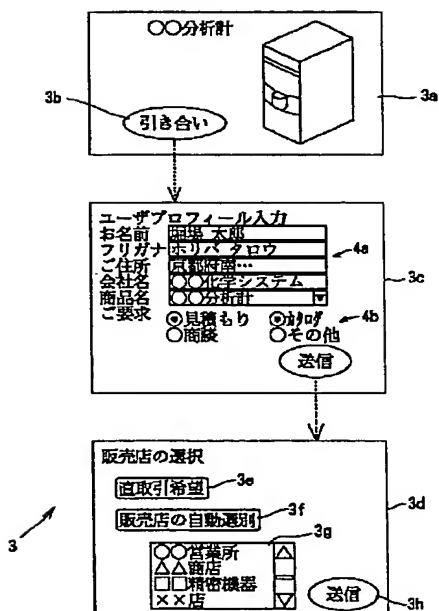
* 録ホームページ、16…顧客データベース、P₁…引き
 合い記録監視サーバ、P₂…顧客管理サーバ、R₁…引
 き合い処理要求、R₂…引き合い処理依頼。

【图 1】



【图2】

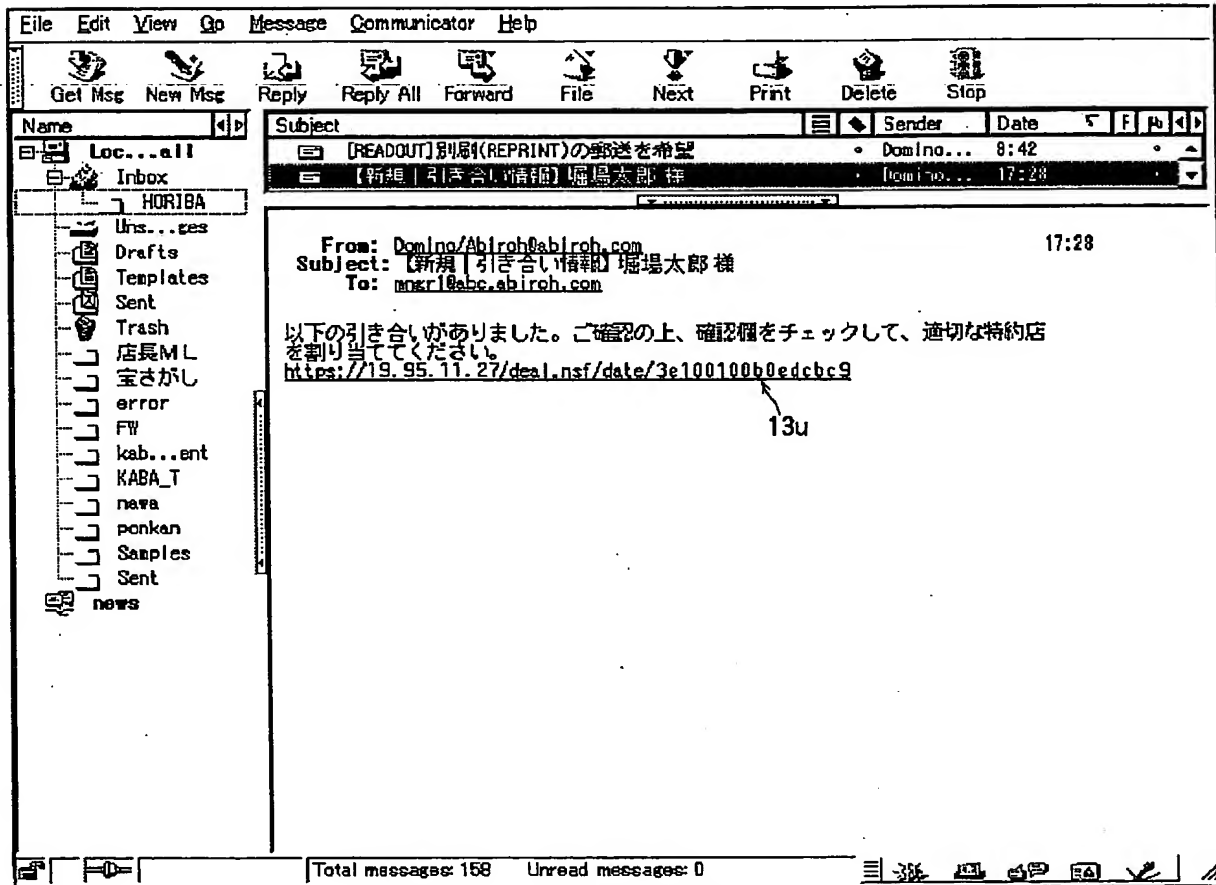
【図3】



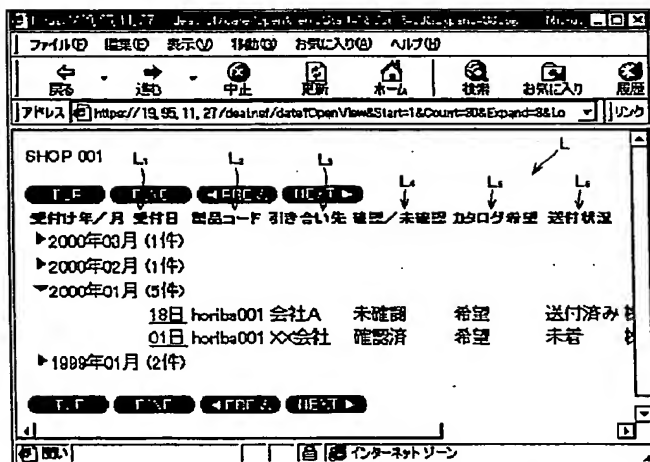
引き合い情報

引き合い情報登録日	← 4c
顧客の氏名 顧客のメールアドレス 顧客の会社／機関名 顧客の事業所名 顧客の所屬 顧客の役職 顧客の住所 顧客の郵便番号 顧客の電話番号 顧客のファックス番号 顧客の希望商品名 顧客の希望商品番号 カタログ送付希望の有無	4a 4b
受付担当者 販売店名 営業評価ランク	← 4d
営業履歴 電話対応状況 ファックス対応状況 メール対応状況 見積もり提出チェック 商談成立／不成立	← 4e

【図4】



【図7】



【図5】

13A

File Edit View Go Communicator Help

Back Forward Reload Home Search Netscape Print Security

Bookmarks Location: /3e100100b0edcb9?EditDocument

営業マネージャー確認事項

受付担当者 山本信一郎 4d1

受付確認 ☒ Yes 4dz

※上記の引き合い客割り当てる特約店を
選んでください。

営業評価ランク 4d4

(株)〇〇科学システム 4d3

5: 今後の営業展開の大きく貢献する重要情報
 4: 受注に確実に繋がる有益情報
 3: 営業活動に役立つ情報
 2: 参考になる情報(受注には繋がらず/言葉もあらかじめ知っている)
 1: 参考にならない情報(タイミング遅れ・情報誤認)

Document Done

13

【図6】

販売店記入欄
 カタログ送付状況確認 (A 未送付、B 送付済、C 希望無) 13(13B)

13a → ☒ A ☐ B ☐ C

電話対応 年 月 日

担当

13b →

FAX 送付 年 月 日

担当

13c →

メール対応 年 月 日

担当

13d →

見積り提出チェック 年 月 日

担当

13e →

商談成立/不成立

☐ 受注完了

☐ 受注見送り

理由

☐ 購入延期 カ月後

13f → 13g (送信)

**This Page is Inserted by IFW Indexing and Scanning
Operations and is not part of the Official Record.**

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images include but are not limited to the items checked:

- ☐ **BLACK BORDERS**
- ☐ **IMAGE CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES**
- ☐ **FADED TEXT OR DRAWING**
- ☐ **BLURRED OR ILLEGIBLE TEXT OR DRAWING**
- ☐ **SKEWED/SLANTED IMAGES**
- ☐ **COLOR OR BLACK AND WHITE PHOTOGRAPHS**
- ☐ **GRAY SCALE DOCUMENTS**
- ☐ **LINES OR MARKS ON ORIGINAL DOCUMENT**
- ☒ **REFERENCE(S) OR EXHIBIT(S) SUBMITTED ARE POOR QUALITY**
- ☐ **OTHER:** _____

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

As rescanning these documents will not correct the image problems checked, please do not report these problems to the IFW Image Problem Mailbox.